

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики

Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

На правах рукописи



Гончарова Татьяна Валериановна

**ФОРМИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-
КОММУНИКАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(по отраслям и сферам деятельности, в т.ч. маркетинг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Донецк – 2017

Работа выполнена в ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского».

Научный руководитель – **Малыгина Валентина Дмитриевна,**
доктор экономических наук, профессор

Официальные оппоненты: **Припотень Владимир Юрьевич,**
доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой менеджмента ГОУ ВПО
Луганской Народной Республики «Донбасский
государственный технический университет»,
г. Алчевск;

Пушкарева Наталья Александровна,
кандидат государственного управления, доцент,
заместитель декана по организационно-
воспитательной работе факультета экономики,
управления и информационных систем в
строительстве и недвижимости ГОУ ВПО
«Донбасская национальная академия
строительства и архитектуры», г. Макеевка.

Ведущая организация – **ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и
государственной службы при Главе Донецкой
Народной Республики»**

Защита состоится «27» февраля 2018 года в 12⁰⁰ на заседании диссертационного совета Д 01.004.01 при ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по адресу: 283055, г. Донецк, ул. Щорса, 31, ауд. 1222, тел: +38(062)337-47-57, e-mail: dissovet@donnuet.education.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по адресу: 283017, г. Донецк, бул. Шевченко, 30
<http://library.donnuet.education>

Автореферат разослан «26» января 2018 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 01.004.01
к.э.н., доцент



А.Н. Германчук

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Современный этап развития местного самоуправления в Донецкой Народной Республике обостряет важность модернизации подходов к должному удовлетворению органами местного самоуправления, а также созданными ими учреждениями, предприятиями и организациями потребностей членов территориальных образований в доступных и качественных публичных услугах, в том числе муниципальных. Данная постановка вопроса обусловлена не только ориентированностью современного государства на потребителя услуг, новым видением роли местного самоуправления в ней, но и теми новыми вызовами, которые сформировались с развитием информационного общества и определяют новый формат взаимодействия между властью и обществом, а также более высокий уровень требований граждан на получение муниципальных услуг.

Обеспечение доступности и качества муниципальных услуг органами местного самоуправления, коммунальными учреждениями и организациями является одной из неотъемлемых задач реформирования местного самоуправления в Донецкой Народной Республике и должно реализовываться не только с применением организационно-правовых и финансово-экономических мероприятий, но и сопровождаться формированием новой информационно-коммуникационной системы обеспечения этого направления деятельности на основе маркетинговых технологий.

Развитие современного сервис-ориентированного подхода к модернизации местного самоуправления, решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются многими учеными. В частности, эта тема раскрыта в научных трудах В. Бакуменко, М. Баймуратова, А. Бобровской, В. Вакуленко, В. Дзюндзюк, В. Дорофиенко, В. Дрешпак, И. Дробота, С. Кандзюбы, А. Карпенко, Б. Колесникова, И. Колиушко, В. Кравченко, В. Куйбиды, А. Лебединского, М. Лесечко, В. Малыгиной, Т. Маматова, В. Мамоновой, Ю. Молодожен, А. Орлова, О. Почтенного, О. Половцева, В. Припотеня, Н. Пушкаревой, М. Пухтинского, С. Саханенко, С. Серегина, Д. Сухинина, Ю. Шарова и др. Однако, несмотря на широкий круг научных работ в сфере указанной проблематики, остаются требующие дальнейшего изучения вопросы. Так, малоисследованным остается такой проблемный вопрос, как формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, что требует разработки методологических, технических, технологических и организационных подходов к его решению.

Таким образом, актуальность исследования обусловлена необходимостью устранения несоответствия современного состояния информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг органов местного самоуправления Донецкой Народной Республики и условий, сложившихся в процессе становления Республики и развития информационного общества. Это связано с отсутствием комплексных научных разработок и требует (среди прочего) обоснованных подходов к формированию комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг на местном и республиканском уровнях.

Связь работы с научными программами, планами, темами. Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научно-

исследовательских работ кафедры товароведения и экспертизы продовольственных товаров ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по госбюджетной теме «Трансформация питания в контексте реализации концепции «Здоровье для всех в XXI столетии» (номер госрегистрации Д-2014-2015), в рамках которой изучен спрос населения на инновационные продукты здорового питания на рынке Донецкой Народной Республики; хоздоговорной теме «Трансформация рынка товаров и услуг: анализ состояния и прогноз развития» (номер госрегистрации Д-2016-12).

Цель и задачи исследования. Целью исследования является теоретическое обоснование подходов к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы муниципальных услуг.

Для достижения указанной цели сформулированы и решены следующие задачи:

структурировать понятийно-этимологический аппарат в сфере муниципальных услуг;

проанализировать научные подходы и методы исследования научных проблем и решить прикладные задачи информационного обеспечения деятельности органов публичной власти на современном этапе развития общества;

изучить предпосылки развития и становления информационно-коммуникационного обеспечения предоставления населению услуг муниципальными органами;

систематизировать имеющийся зарубежный опыт применения информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг;

обосновать использование маркетинговых подходов к определению потребностей населения в муниципальных услугах и выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике;

исследовать состояние нормативно-правового поля сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике в русле внедрения информационно-коммуникационных технологий и мирового опыта;

уточнить структуру и функции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг;

разработать социо-техничко-технологическую концепцию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг;

обосновать механизм и разработать пути внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Объектом исследования является процесс формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Предмет исследования – методические подходы к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с Паспортом специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: маркетинг: п. 9.3 – управление маркетинговой деятельностью, направления и формы организации маркетинга и их адаптация к изменяющимся рыночным условиям в национальной экономике и на глобальных рынках; п. 9.6 – формирование и развитие интегрированных систем маркетинговой информации, управление отношениями с потребителями, в том числе на основе программ лояльности; п. 9.7 – методы и технологии проведения маркетинговых исследований; 9.28 – формирование и развитие рынка маркетинговых услуг организациям и учреждениям.

Научная новизна исследования заключается в теоретическом обосновании методических подходов к формированию и внедрению маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

К основным научным результатам выполненного исследования относятся следующие:

усовершенствованы:

авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг, которое в отличие от существующих основывается на применении маркетинговых методов по сбору, анализу и мониторингу информационных потоков в цепи «потребитель – совокупность взаимодействий – местный орган власти»;

комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, который отличается поэтапным, согласованным и целенаправленным применением отдельных политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов, что позволит обеспечить кардинальное изменение всей системы сервисной деятельности органов местного самоуправления и других субъектов;

получили дальнейшее развитие:

теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая отличается использованием технологий реинжиниринга применительно к сервисной деятельности по предоставлению муниципальных услуг и широким внедрением систем информационного обеспечения для решения прикладных задач в этой сфере в условиях развития информационного общества;

научно-методический подход к формированию социо-техно-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, который, в отличие от существующих, предусматривает создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры обработки данных, основанной на государственных центральном и региональных центрах обработки данных, объединенных в единую общегосударственную информационную систему с разработкой типовых

решений «Центр муниципальных услуг» на принципе «Единого окна» для регионального и местного уровней, что позволит обеспечить эффективное информационно-коммуникационное взаимодействие предприятий, организаций и учреждений с местными и региональными центрами муниципальных услуг;

методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике, включающие определение потребностей населения в муниципальных услугах на основе создания соответствующей информационно-аналитической системы; текущее и перспективное прогнозирование потребностей населения в муниципальных услугах путем создания информационно-аналитической системы определения потребностей основанной на принципах работы систем бизнес-аналитики с использованием мобильной электронной цифровой подписи; создание корпоративных информационных систем органов местного самоуправления на основе порталных технологий для непосредственного предоставления муниципальных услуг в электронной и физической форме;

направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме и информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме, отличающиеся нормированием процессов электронного обжалования управленческих решений, в том числе по вопросам предоставления муниципальных услуг, и онлайн идентификации физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг;

сервис-ориентированный подход к формированию системы предоставления муниципальных услуг с использованием маркетингового инструментария оценки качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности потребителей с учетом происходящей конвергенции трех сфер (коммуникаций, вычислительной техники и информационного накопления) и современных информационно-коммуникационных технологий, что позволит более полно удовлетворять потребности населения в доступных и качественных муниципальных услугах.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в разработанных методических подходах и практических рекомендациях по формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг; главные выводы и предложения исследования могут быть использованы для формирования и развития информационно-коммуникационной инфраструктуры обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике.

Практическое значение имеют следующие научно-прикладные разработки:

научно-методические рекомендации по созданию информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления

административных услуг (Управление Донецкого городского совета «Центр предоставления административных услуг» администрации города Донецка, справка о внедрении № 569 от 09.11.2017 г.);

научно-методические рекомендации по выбору и применению информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг (Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики», справка о внедрении № 11-16/249 от 09.11.2017 г.);

научно-методические рекомендации по осуществлению приема граждан в Центрах социальной помощи и административных услуг (Министерство юстиции Донецкой Народной Республики, справка о внедрении № 07-22/35 от 26.05.2017 г.).

Основные положения диссертационной работы используются в учебном процессе ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» при преподавании дисциплин «Защита прав потребителей», «Маркетинг», «Электронный маркетинг», «Информационные системы и технологии», «Информационно-коммуникационные услуги» (справка о внедрении № 13/1257 от 02.10.2017 г.).

Методология и методы исследования. Теоретической и методологической основой исследования являются разработки отечественных и зарубежных ученых в области теории маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг.

В процессе исследования использован диалектический метод научного познания, а также общенаучные методы, а именно: методы обобщения, абстракции и аналогии, индукции и дедукции, матричный метод (с целью уточнения категории «муниципальные услуги» и разработки матрицы АДЛ для рынка муниципальных услуг); системный подход (для разработки концепции формирования информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг); системный анализ и обобщение показателей (для анализа современных тенденций динамики развития системы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике); метод корреляционно-регрессионного анализа – для изучения взаимосвязи показателей работы муниципальных учреждений в Донецкой Народной Республике; метод экспертных оценок (для сбора данных при формировании показателей оценки системы предоставления муниципальных услуг), экономико-математическое моделирование (для разработки комплексного механизма внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг), табличный и графический методы (для наглядного представления результатов исследования).

Основные положения, выносимые на защиту по результатам исследования:

1. Авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг.

2. Комплексный механизм внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

3. Теоретические положения и научное обоснование необходимости концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

4. Научно-методический подход к формированию социо-техно-технологической концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг.

5. Методические положения по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.

6. Направления развития нормативно-правовой базы деятельности органов местного самоуправления в Донецкой Народной Республике по предоставлению муниципальных услуг в электронной и физической форме.

7. Сервис-ориентированный подход к формированию системы предоставления муниципальных услуг с использованием маркетингового инструментария оценки качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности потребителей.

Степень достоверности и апробация результатов. Из научных работ, опубликованных в соавторстве, в диссертации использованы только те идеи и положения, которые являются результатами собственной работы автора. Основные результаты диссертационной работы докладывались и получили одобрение на 8 конференциях разного уровня, в частности: «Новые подходы в экономике и управлении» (Пенза – Прага, 2011 г.); «Теория и практика государственной службы: направления модернизации», «Актуальные проблемы европейской интеграции и евроатлантического сотрудничества Украины», «Правовые аспекты публичного управления: теория и практика», «Новейшие информационно-коммуникационные технологии в модернизации публичного управления: зарубежный и отечественный опыт» (г. Днепропетровск, 2011, 2012, 2013, 2014 гг.); «Актуальные проблемы и перспективы развития публичного управления» (г. Одесса, 2013 г.); «Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития» (г. Алчевск, 2017 г.); «Бизнес-инжиниринг сложных систем: модели, технологии, инновации WECS-2017» (г. Донецк, 2017 г.).

Публикации. Основные положения диссертационной работы изложены в 23 научных публикациях, из которых: 5 статей в научных изданиях (3,0 п.л.), 1 статья в издании, которое включено в международные наукометрические базы (0,8 п.л.), 7 статей в публикациях других изданий (1,8 п.л.), 10 тезисов докладов объемом (2,3 п.л.). Общий объем публикаций диссертанта составляет 7,9 п.л.

Структура диссертационной работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех разделов, выводов, списка использованных источников, содержащего 180 наименований, и приложений (объемом 70 страниц).

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность темы, определены цель, задачи, объект, предмет исследования, раскрыта научная новизна и практическая значимость, приведены данные о личном вкладе соискателя, апробации полученных результатов и публикации автора по теме диссертации.

В первом разделе «Теоретико-методологические основы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг на основе маркетинга» рассмотрены: этимология понятийного аппарата в области информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг; содержание информационного обеспечения муниципальных услуг; предпосылки развития информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Изучение эмпирического базиса и теоретических основ рассматриваемой проблемы позволило установить заметное внимание исследователей к вопросам формирования и развития информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг с использованием маркетинговых технологий. Примером актуальности проблемы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг является фрагмент системы предоставления муниципальных услуг «Электронное управление государством» (рис. 1, 2).



Рисунок 1 – Динамика результатов информационного поиска дефиниций в базе Science Direct



Рисунок 2 – Этимология понятийного аппарата

Анализ научных подходов и методов исследования информационного пространства на современном этапе развития общества и государства показал, что разработка информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления должна базироваться на теоретико-методологических подходах апробированной европейским опытом инновативной коммуникативной парадигмы. Выделено три базовых критерия

европейской информационно-коммуникационной модели публичного управления (рис. 3).

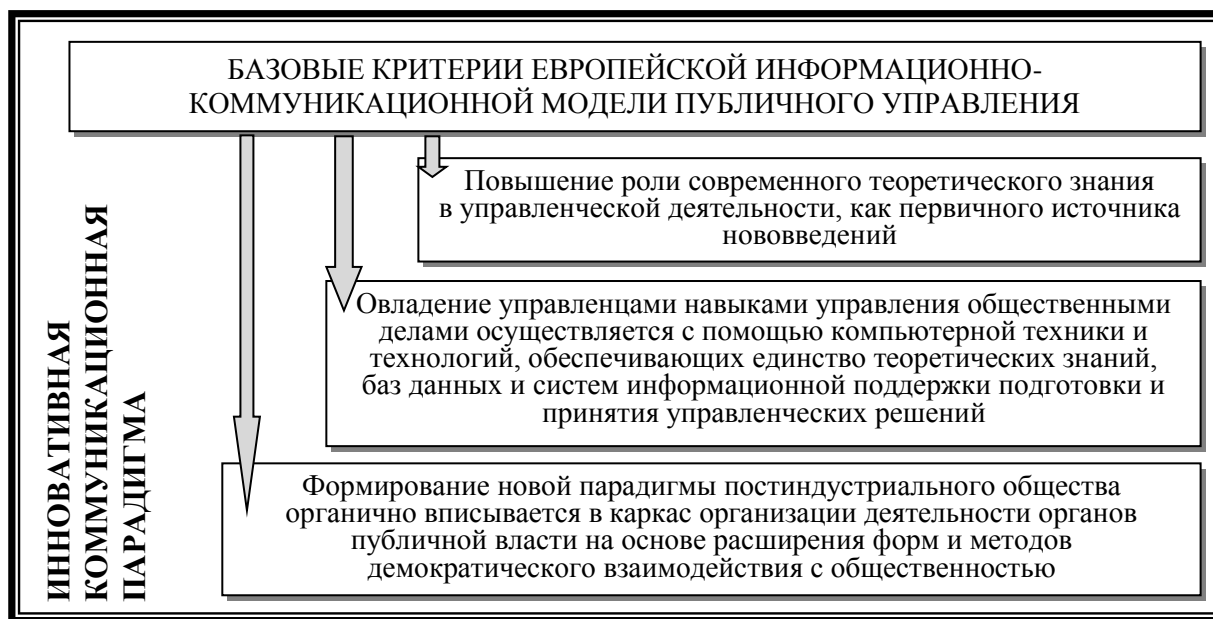


Рисунок 3 – Базовые критерии европейской информационно-коммуникационной модели публичного управления с позиций инновативной коммуникационной парадигмы

Муниципальная услуга считается базовым элементом всей муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений на территории села, поселка, города. Муниципальные услуги рассматривают как один из подвидов публичных услуг наряду с государственными и общественными услугами, но они имеют свои специфические черты (рис. 4).

В диссертации раскрыто содержание информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, заключающееся в совокупности организационных, организационно-правовых, собственно информационных, методических, программно-технологических компонентов и средств, которые за счет рационального использования информационных ресурсов и информационных технологий позволят достичь необходимого качества публичных услуг, в частности, административного, управленческого, социального, жилищно-коммунального характера, предоставляемых под ответственность и в пределах компетенции органа местного самоуправления как собственно им, его организациями, так и с привлечением бизнеса и некоммерческих структур, деятельность которых по предоставлению услуг указанного характера находится в сфере координации и контроля органа местного самоуправления (рис. 5).

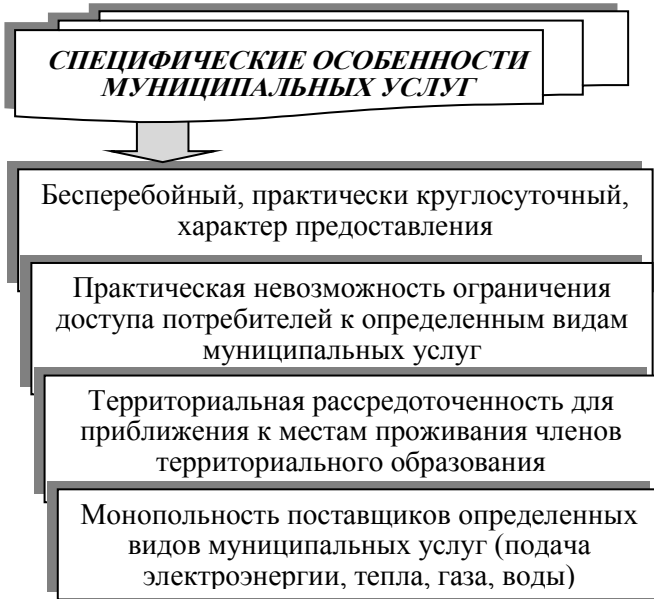


Рисунок 4 – Особенности предоставления муниципальных услуг



Рисунок 5 – Комплексный подход к повышению эффективности деятельности муниципальных органов

Для решения задачи перспективного планирования предоставления муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг особенно важны аналитические возможности VI-систем (рис. 6), а также развитие современных технологий управления, среди которых важное место занимают геоинформационные системы и технологии. Они являются инструментом решения сложных задач при управлении современным городом, в частности, городским хозяйством, транспортом, здравоохранением и охраной общественного порядка.

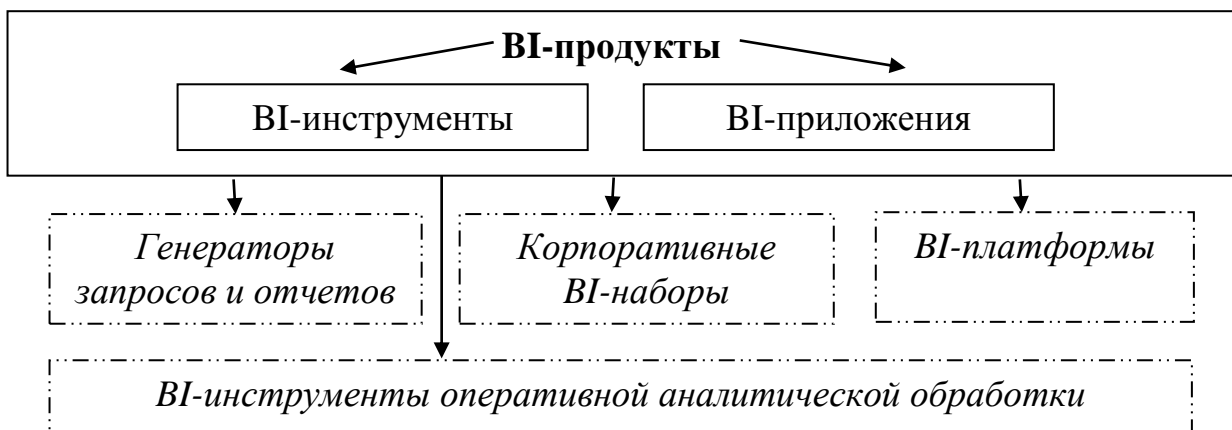


Рисунок 6 – Классификация VI-продуктов

В результате анализа предпосылок развития маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг с использованием современных технологий выявлена специфичность выбранной сферы исследования в направлении её социальной ориентированности. Это

обусловило подбор маркетингового инструментария для исследования данной проблематики.

Установлено, что использование функций маркетинговой системы по определению потребительского поведения, качества клиентского сервиса предоставленных услуг, факторов их конкурентоспособности, разработки рекомендаций по корректировке миссии и цели муниципального учреждения будут способствовать эффективному внедрению маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения.

Предложено авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, которая представляет собой применение обоснованного ряда маркетинговых методов по сбору, анализу и мониторингу информационных потоков в цепи «потребитель – совокупность взаимодействий – местный орган власти», а также деятельность определенным образом связанных между собой образований, которые позволяют корректировать работу органов власти и способствуют улучшению качества предоставления услуг за счет средств местного бюджета.

Во втором разделе «Применение маркетинговых информационно-коммуникационных технологий в системе предоставления муниципальных услуг» проанализирован опыт Российской Федерации и уже имеющее место в Донецкой Народной Республике частичное применение информационно-коммуникационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг; обоснован выбор маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг; определены пути развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий.

Изучение опыта Российской Федерации в части решения проблемы предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационной системы на протяжении 2008-2017 гг. и рынка муниципальных услуг осуществлено согласно результатам аналитической обработки статистических данных по ключевым показателям экономического развития Российской Федерации на основании данных Росстата и официальных сайтов муниципальных служб (рис. 7).

В ДНР формируются и развиваются местные сегменты общегосударственной системы электронного управления, в которых интегрированы отдельные элементы информационного обеспечения сервисной деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, что оказывает влияние на интенсивность развития отдельных секторов муниципальных учреждений и отрасли муниципальных услуг в целом в Республике.

Обосновано, что для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг целесообразно применение маркетингового инструментария, поскольку именно он наиболее точно отображает связь качества предоставления услуг и уровня удовлетворенности потребителей.

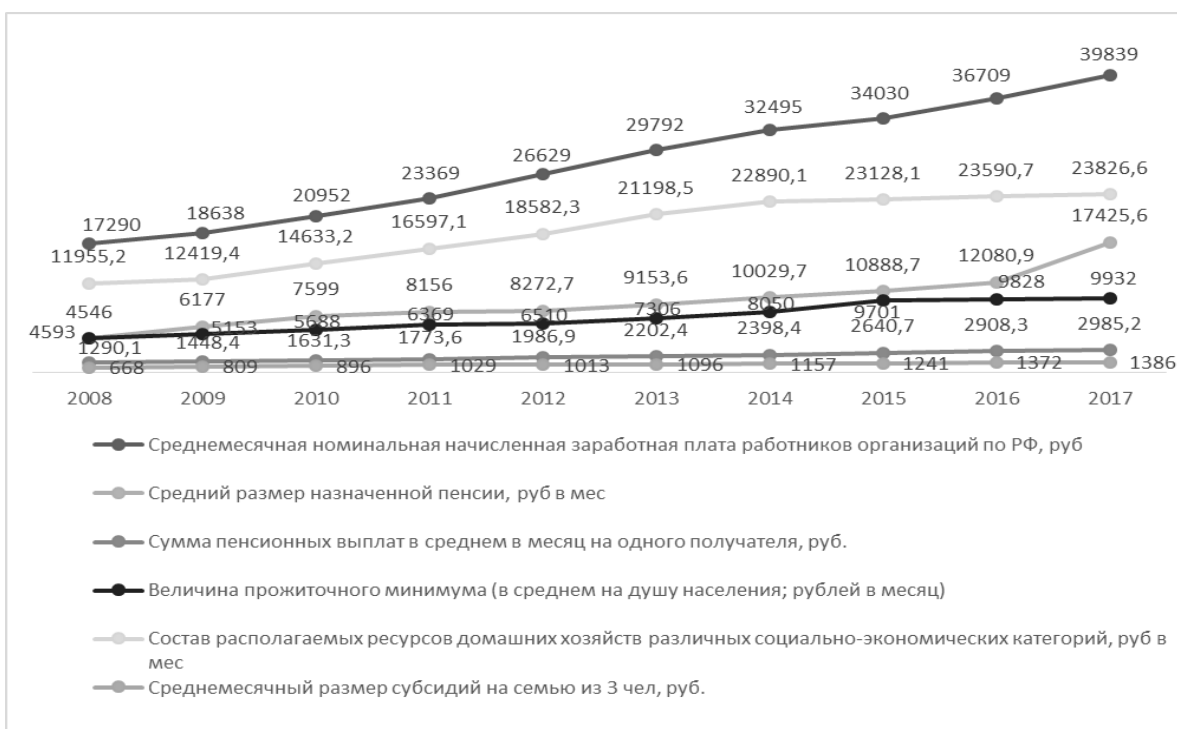


Рисунок 7 – Динамика изменения основных показателей экономического развития Российской Федерации, связанных с рынком муниципальных услуг

Средний уровень предпочтения респондентов относительно качества и эффективности работы учреждений (индекс Affinity), предоставляющих муниципальные услуги (рис. 8) показывает, насколько рейтинг большинства целевой группы отличается от рейтинга исследуемой аудитории в целом.



Рисунок 8 – Количественное значение индекса предпочтения (методика адаптирована автором)

Установлено, что потребители муниципальных услуг в целом удовлетворены потребляемыми услугами со средним уровнем вероятности. На основании матрицы сегментации муниципальных услуг (рис. 9) осуществлена классификация муниципальных услуг по важности для качественной жизнедеятельности граждан Республики на индифферентные, необходимые и крайне необходимые.

Результаты комплексной оценки качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР приведены в таблице.

Высоким уровнем качества отличается предоставление муниципальных услуг дошкольными образовательными учреждениями и школами, а самым низким – управлениями жилищно-коммунального хозяйства и капитального

строительства, что требует особого внимания со стороны органов муниципального управления.

Таблица – Результаты комплексной оценки качества предоставления муниципальных услуг населению ДНР

Предприятия ДНР, предоставляющие муниципальные услуги	Доля в общей структуре муниципальных учреждений, относит. пок-ль	Интегральная оценка качества, баллы	Комплексная оценка качества, баллы
Коммунальные предприятия	0,092	2,52	0,233
Управление труда и социальной защиты населения	0,016	2,18	0,034
Управление жилищно-коммунального хозяйства	0,004	1,73	0,007
Управление образования	0,007	2,28	0,016
Управление финансов	0,009	1,70	0,015
Управление капитального строительства	0,002	1,71	0,004
Территориальные центры социального обслуживания (предоставления социальных услуг)	0,016	2,26	0,035
Учреждения дополнительного образования	0,061	2,21	0,135
Муниципальные дошкольные образовательные учреждения (детсады, ясли и др.)	0,287	2,34	0,671
Управления (отделы) культуры (дома культуры, библиотеки, музеи и др.)	0,084	2,32	0,196
Школы (общеобразовательные, высшие, спортивные, музыкальные и др.)	0,300	2,53	0,760
Больницы	0,028	2,05	0,057
Филиалы коммунальных предприятий	0,095	2,21	0,209
Итого	1,000		2,370

Систематизация основана на том, что крайне необходимыми муниципальными услугами являются наиболее используемые с низким качеством предоставления, необходимыми – часто и средне используемые со средним уровнем качества, а индифферентными – с высокой частотой пользования и высоким уровнем удовлетворенности потребителей.

С учетом перспективности и необходимости развития сектора муниципальных услуг, а также изменения типового профиля потребителя муниципальных услуг следующим этапом формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг является анализ развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в контексте маркетинговых информационно-коммуникационных технологий.



Рисунок 9 – Матрица сегментации муниципальных услуг
(авторская разработка)

Предоставление муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике регулируется рядом законодательных и нормативно-правовых актов, предусматривающих предоставление некоторых из них, в частности административных услуг, в электронной форме.

Обоснована необходимость дальнейшего правового нормирования вопросов, связанных с расширением сферы электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг.

В третьем разделе «Концептуальный подход к формированию системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг» раскрыты структура и функции маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в ДНР; обосновано экономико-математическое моделирование системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг; описан комплексный механизм внедрения маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг.

При рассмотрении структуры и функций маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг целесообразно учитывать ряд предпосылок (рис. 10), что будет способствовать улучшению коммуникаций в рамках указанных отношений.

Во-первых, муниципальные услуги предоставляются в системе публично-правовых отношений «гражданин – член территориального образования – субъект получения муниципальной услуги» – «организация (предприятие,

учреждение) – орган местного самоуправления – субъект предоставления муниципальной услуги».

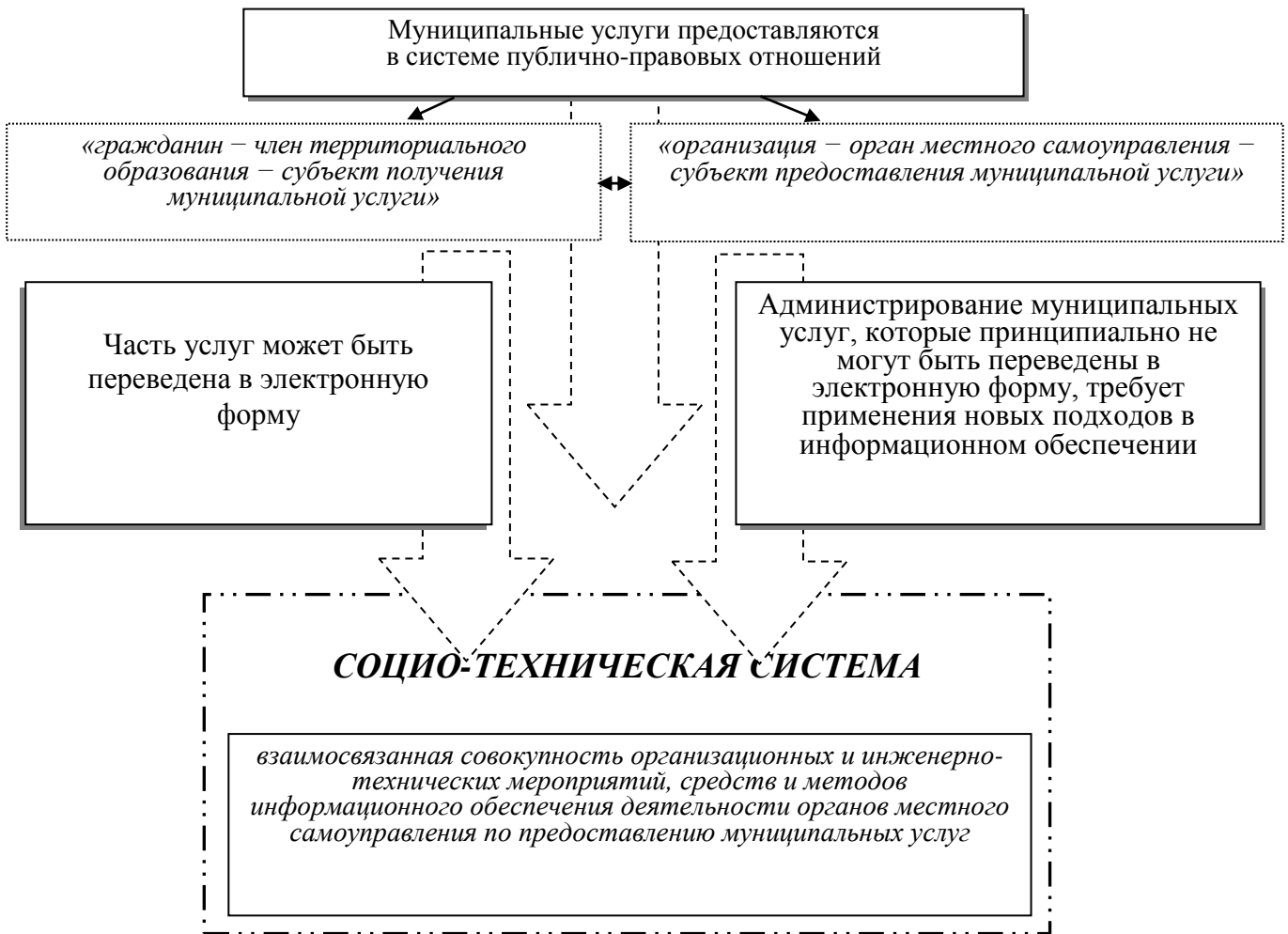


Рисунок 10 – Предпосылки функционирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг

Что касается деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, то подразумевается, что она направлена не только на непосредственное оказание услуг (это, как правило, административные и управленческие), но и на создание, привлечение других организаций, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги (преимущественно социальные и жилищно-коммунальные), координацию их работы, а также на обеспечение контроля. Разработанная система – это совокупность отдельных функционирующих и взаимодействующих между собой подсистем в определенной электронной среде благодаря соответствующему информационно-коммуникационному инструментарию, обеспечивающих коммуникацию и сервисные транзакции субъектов предоставления и получения муниципальных услуг.

Особого внимания заслуживает подсистема маркетинговых исследований, которая необходима при наполнении информационного потока сведениями для функционирования подразделений и работы их специалистов в процессе решения маркетинговых задач с целью повышения уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления муниципальных услуг. Структура комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг подчинена ее основным функциям и может предоставлять муниципальные услуги, как в физической, так и в электронной форме. Достижение общей цели обеспечения качественных муниципальных услуг возможно благодаря организованному взаимодействию пяти (в случае предоставления услуг в электронной форме – шести) подсистем, функционирующих в едином пространстве, созданном с использованием разнообразного информационно-коммуникационного инструментария, где ключевую роль должен играть специализированный веб-портал муниципальных услуг.

Развитие электронного управления в г. Донецке подтверждено деятельностью «Центра предоставления административных услуг» населению города, а формирование информационно-коммуникационной инфраструктуры для обеспечения предоставления административных услуг, а именно, в части разработки веб-сайта, способствует повышению уровня обслуживания граждан и предпринимателей в единой информационной системе муниципальных услуг, формирующейся по принципу «единого окна» через сеть Интернет.

Структура маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, представленная как целостная совокупность подсистем (информационно-консультативного обеспечения, нормативно-правовой и справочной информации, идентификации субъектов получения муниципальных услуг, предоставления муниципальных услуг в электронной форме, электронных платежей, мониторинга, контроля и оценки), сформирована на основе Концепции маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, при этом в отдельную компоненту выделена подсистема формирования пользовательского интерфейса, которая при взаимодействии с API функциональных сервисов формирует унифицированный веб-интерфейс (рис. 11).



Рисунок 11 – Концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы предоставления муниципальных услуг органом местного самоуправления

Для внедрения маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг должен применяться комплексный механизм, охватывающий отдельные политические, правовые, организационные, экономические, социальные и информационные механизмы, которые должны отвечать сущности поставленных задач, сложности информационной сферы, учитывать особенности состояния информационных ресурсов, информационных технологий, информационно-коммуникационной инфраструктуры на момент начала работ по внедрению в определенном населенном пункте или регионе и другим требованиям. В связи с этим в рамках отдельного населенного пункта (региона) должен применяться разный набор механизмов внедрения разработанной системы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

К основным научным результатам исследования относятся следующие:

1. Обоснованы методические подходы к формированию маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг, как целостной совокупности подсистем информационно-консультативного обеспечения, нормативно-правовой и справочной информации, идентификации субъектов получения и предоставления муниципальных услуг в электронной форме, электронных платежей, мониторинга, контроля и оценки, что позволило расширить понятийно-этимологический аппарат в сфере муниципальных услуг и разработать авторское определение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения предоставления муниципальных услуг.

2. Выявлено по результатам анализа научных подходов и методов исследования и решения прикладных проблем информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, что основой для их внедрения и решения на современном этапе развития общества прикладных проблем информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, как и в современном мире в целом, происходит в контексте взаимообусловленного изменения управленческой и коммуникационной парадигм, предусматривающей развитие электронного управления на уровне местного самоуправления, совершенствование информационного обеспечения управленческих и сервисных процедур реформы местного самоуправления; изменение форм деятельности органов местного самоуправления и их коммуникационного взаимодействия с населением, и научного сопровождения этой деятельности, постоянного повышения квалификации должностных лиц местного самоуправления, а также обучение граждан, что позволит им стать полноценными участниками коммуникативного взаимодействия и сервисной деятельности органов местного самоуправления; внедрение новых информационно-коммуникационных технологий; использование современного информационно-коммуникационного обеспечения, разработка модели которого базируется на теоретико-

методологических основах апробированной европейским опытом инновативной коммуникативной парадигмы.

3. Доказано, что внедрение маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг целесообразно осуществлять на местах по координации центральных и региональных органов исполнительной власти, занимающихся в Донецкой Народной Республике вопросами информатизации и развития электронного правительства, на основе соблюдения единых технических и технологических стандартов. Выбор информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг должен опираться на принцип реинжиниринга местного самоуправления как кардинального перестроения сервисной деятельности органов местного самоуправления с помощью ИКТ. Обоснован выбор порталных технологий как базовой составляющей маркетингового информационно-коммуникационного инструментария и актуализации предоставления муниципальных услуг в электронной и физической форме в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), с целью упрощения процедуры предоставления услуг и экономии затрат ресурсов субъектов предоставления и получения муниципальных услуг. Практическая реализация разработанных организационных подходов должна удовлетворять в пределах всего государства потребности населения в доступных и качественных муниципальных услугах на основе сервис-ориентированного подхода.

4. На основании изучения опыта применения информационных систем и технологий при предоставлении муниципальных услуг, установлено, что в настоящее время органами местного самоуправления (в основном в крупных городах) внедрен ряд информационных систем и технологий в сферу предоставления муниципальных услуг для обеспечения отдельных составляющих деятельности, в частности: информирование граждан; обеспечение электронных расчетов в процессе предоставления услуг; ведение нормативно-правовой и справочной документации; частично – в процесс осуществление мониторинга и контроля. Это позволило определить степень готовности органов местного самоуправления к широкому внедрению отдельных подсистем разработанной и предложенной комплексной маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. В настоящее время в Донецкой Народной Республике только начинает формироваться маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг.

5. Обоснованы методические подходы к определению потребностей населения и выбору информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, а именно: для определения потребностей населения в муниципальных услугах актуальным является создание соответствующей информационно-аналитической системы, которая позволит повысить эффективность затрат ресурсов всех заинтересованных субъектов на предоставление и получение муниципальных услуг; для повышения эффективности предоставления муниципальных услуг и текущего

прогнозирования потребностей населения в муниципальных услугах необходимо применение маркетингового информационно-коммуникационного инструментария с использованием мобильной электронной цифровой подписи; для перспективного прогнозирования потребностей населения в муниципальных услугах целесообразно использовать информационно-аналитическую систему, которая бы основывалась на принципах работы систем бизнес-аналитики.

6. Исследовано состояние нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике в русле внедрения современных информационно-коммуникационных технологий и мирового опыта. Выявлено, что в Донецкой Народной Республике предоставление муниципальных услуг регулируется рядом законодательных и нормативно-правовых актов, предусматривающих, в том числе и предоставление некоторых из них, в частности, административных услуг, в электронной форме. Обоснована необходимость дальнейшего правового нормирования вопросов, связанных с расширением сферы электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг по принципу «Единое окно». Перспективными направлениями развития нормативно-правовой базы в области предоставления муниципальных услуг в электронной форме определены: маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг в физической форме (в частности: нормирование вопросов электронного обжалования управленческих решений, по вопросам предоставления муниципальных услуг); онлайн идентификация физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг, в том числе с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

7. С целью формирования маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг были уточнены её структуры и функций с предварительным рассмотрением ряда предпосылок целесообразности их учёта и внедрения, изучением методических положений по модернизации маркетингового информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в Донецкой Народной Республике. Определена функциональная нагрузка на комплексную маркетинговую систему информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Разработанная система – это совокупность отдельных функционирующих и взаимодействующих между собой подсистем в определенной электронной среде благодаря соответствующему информационно-коммуникационному инструментарию, обеспечивающих коммуникацию и сервисные транзакции субъектов предоставления и получения муниципальных услуг.

8. Предложена социо-технико-технологическая концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. Она предусматривает: создание единой общенациональной информационно-коммуникационной инфраструктуры, основанной на государственных центральном и региональных центрах обработки данных

(ЦОД), соединенных высокоскоростными линиями связи в соответствии с топологией «звезда»; подключение всех центров муниципальных услуг органов местного самоуправления к общегосударственной информационной системе через соответствующий региональный ЦОД; оборудования центров муниципальных услуг рабочими местами (АРМ) администраторов организацию информационно-коммуникационного взаимодействия коммунальных предприятий, организаций и учреждений, находящихся в сфере управления органа местного самоуправления, с местным и региональным центрами муниципальных услуг, а также между собой через соответствующий региональный ЦОД; работу граждан и предпринимателей в информационной системе предоставления муниципальных услуг по принципу «единого окна» через Интернет с помощью веб-браузера; наполнение информационной системы о гражданах на базе единой общегосударственной информационно-коммуникационной инфраструктуры; разработку типовых решений «Центр муниципальных услуг» для регионального и местного уровней.

9. Разработанный и обоснованный комплексный механизм внедрения системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике предусматривает поэтапное, согласованное и целенаправленное применение отдельных политических, правовых, организационных, экономических, социальных и информационных механизмов, благодаря чему в пределах отдельных территориальных образований должно происходить: проявление политической воли руководством органов местного самоуправления и ее общественной поддержки для внедрения инноваций, связанных с совершенствованием системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг; обеспечение соблюдения определенных законом прав лиц, которым предоставляются услуги, и установленных процедур этой деятельности, в рамках действующей нормативно-правовой базы и параллельное инициирование необходимых изменений в законодательстве для модернизации системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг; изменение функций и структуры органов местного самоуправления и коммунальных организаций и предприятий, связанных с введением в действие данной системы; применение регуляторных, финансовых мероприятий, которые бы позволили сформировать целесообразные информационные ресурсы, получить необходимые информационные технологии, построить или развить существующую информационно-коммуникационную инфраструктуру; широкая образовательная и разъяснительная работа с должностными лицами, предоставляющими услуги, и членами территориального образования с целью максимально эффективного использования системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг всеми заинтересованными субъектами.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАНИХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в специализированных изданиях

1. Гончарова, Т. В. Місце геоінформаційних систем у задоволенні потреб територіальних громад / Т. В. Гончарова // Менеджер. Вісник ДонДУУ. - 2013. - № 1 (63). - С. 141-145.
2. Гончарова, Т.В. Шляхи підвищення ефективності муніципальної управлінської діяльності в контексті європейських стандартів та принципів / Т.В. Гончарова // Менеджер. Вісник ДонДУУ. - 2014. - №1(67). - С. 50-61.
3. Гончарова, Т.В. Современный информационно-коммуникационный инструментальный повышения эффективности предоставления муниципальных услуг / Т.В. Гончарова // Торговля и рынок : научный журнал. - Донецк, 2016. - Вып. 2(40). - Т. 2. - С. 52-61.
4. Малыгина, В.Д. Сущность и экономическое содержание маркетинговой системы информационно-коммуникационного обеспечения муниципальных услуг / В.Д. Малыгина, Т.В. Гончарова // Торговля и рынок : научный журнал. - Донецк, 2017. - Вып. 2 (42). - С. 113-127.
5. Гончарова, Т.В. Научное обоснование применения и внедрения современных маркетинговых технологий для решения прикладных задач в условиях развития информационного общества / Т.В. Гончарова // Торговля и рынок: научный журнал. - Донецк, 2017. - Вып. 3 (43). - Т.1. - С. 66-83.

Статьи в изданиях, которые включены в международные наукометрические базы

6. Гончарова, Т.В. Структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг // Вестник государственного и муниципального управления: журнал Орловской академии государственной службы. - 2013. - № 4 - С. 155-162.

Публикации в других изданиях

7. Гончарова, Т.В. Застосування геоінформаційних систем у діяльності муніципалітетів великих міст / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. - Д.: ДРІДУ НАДУ, 2011 - Вип. 4. (11) - С. 290-296.
8. Гончарова, Т.В. Значення інформаційних технологій у задоволенні потреб територіальних громад / Т.В. Гончарова / Публічне адміністрування: теорія та практика : електрон. зб. наук. пр. - 2011. - Вип. 2 (6). - Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11gtvztg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11gtvztg.pdf)
9. Гончарова, Т.В. Підходи до вирішення проблем організації ефективної інформаційно-комунікаційної діяльності органів державного управління в Україні / Т.В. Гончарова // Збірник наукових праць ДонДУУ : Сучасні проблеми та перспективи державного управління соціально-економічним розвитком, серія «Державне управління» : у 2 ч. - т. XIII, вип. 235. Донецьк : ДонДУУ, 2012. - Ч. 2. - С. 37-46.
10. Гончарова, Т.В. Сучасний інформаційно-комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в

Україні / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – Вип. 2. (17). – С. 253–261.

11. Гончарова, Т.В. Концепція системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування України з надання муніципальних послуг / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – Вип. 3 (18). – С. 284-293.

12. Гончарова, Т.В. Інформаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування України з визначення потреб територіальних громад щодо муніципальних послуг / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. - Вип. 4 (19) - С. 288–299.

13. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні : словник-довідник / [уклад. : В.М. Дрешпак, О.В. Кравцов, С.П. Кандзюба, Г.А. Старушенко, М.Г. Ватковська, О.М. Титаренко, С.О. Кіян, О.А. Вискуб, С.А. Моїсеєва, В.А. Пісоцький, Т.В. Гончарова, Н.М. Козаченко] ; за заг. ред. В.М. Дрешпака, О.В. Кравцова.– Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – 132 с.

Матеріали наукових конференцій

14. Гончарова, Т.В. Некоторые аспекты информатизации деятельности органов государственного управления / Т.В. Гончарова // Новые подходы в экономике и управлении: матер. междунар. науч.-практ. конф. 15–16 сентября 2011 г. – Пенза – Прага: Научно-издательский центр «Социосфера», 2011. – С. 164–166.

15. Гончарова, Т. В. Інформаційні технології кадрового управління на державній службі / Т.В. Гончарова // Теорія та практика державної служби: напрями модернізації : матер. наук.-практ. конф., 11 – 12 листопада 2011 р., м. Дніпропетровськ. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2011. – С.168–170.

16. Гончарова, Т. Формування інформаційно-комунікаційної бази надання адміністративних послуг у Фінляндії: досвід для України / Т. Гончарова // Актуальні проблеми європейської інтеграції та євроатлантичного співробітництва України : матеріали 9-ї регіональної наук.-практ. конф. ,17 трав. 2012 р., м. Дніпропетровськ. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2012. – С. 163-165.

17. Гончарова, Т. Європейська інновативна комунікаційна парадигма як теоретико-методологічна основа вирішення прикладних проблем організації інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні / Т. Гончарова // Новітні 22 маційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В.М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. – С. 19-23.

18. Гончарова, Т.В. Зміст інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг / Т.В. Гончарова // Актуальні проблеми та перспективи розвитку публічного управління : матер. Всеукр. підсумкової наук.-практ. конф. за між народ. участю, 25 жовт. 2013 р. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2013. – С. 272-273.

19. Гончарова, Т. Розвиток правового регулювання діяльності щодо надання муніципальних послуг в Україні з використанням інформаційно-комунікаційних технологій / Т. Гончарова // Правові аспекти публічного

управління: теорія та практика : матер. V наук.-практ. конф. (12 груд.2013 р., м. Дніпропетровськ). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2013. –С. 53-55.

20. Гончарова, Т. Механізми впровадження системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування з надання муніципальних послуг в Україні / Т. Гончарова // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матер. II наук.-практ. семінару, 25 квітня 2014 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. – С. 19-23.

21. Гончарова, Т. Направления совершенствования информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению административных услуг на уровне объединенных территориальных общин / Т. Гончарова // Новейшие информационно-коммуникационные технологии в модернизации публичного управления: зарубежный и отечественный опыт: матер. IV научн.-практич. семинара, 21 Бер. -24 Апр. 2016, г. Днепропетровск / ред. кол. В.М. Дрешпак (главный редактор). - Д.: ДРИГУ НАГУ, 2016. - Режим доступа: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis_seminar_2016/pdf/31.pdf.

22. Гончарова, Т.В. Некоторые аспекты информатизации деятельности органов государственного управления в Донецкой Народной Республике. / Т.В. Гончарова // Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития: Сборник матер. III межд. научно-практической конференции, г. Алчевск - ГОУ ВПО ЛНР ДГТУ, 2017, – С. 400-402.

23. Малыгина, В.Д. Структура и функции системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. / В.Д. Малыгина, Т.В. Гончарова // Матер. международной научно-практической конференции «Бизнес-инжиниринг сложных систем: модели, технологии, инновации BECS-2017» / ДонНУ.- Донецк, 8 ноября 2017. С.-180-182.

АННОТАЦИЯ

Гончарова Т.В. Формирование маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05. - Экономика и управление народным хозяйством. – Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Донецкая Народная Республика, 2017.

В диссертации рассмотрены научные подходы и методы исследования проблем модернизации информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг в направлении использования маркетинговых технологий. Проанализировано состояние нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, что позволило усовершенствовать этимологию понятийного аппарата и определить направления развития модели

современного информационного обеспечения деятельности местного самоуправления.

Обоснованы методические подходы к определению потребностей населения и выбору информационно-коммуникационного инструментария повышения эффективности предоставления муниципальных услуг в Донецкой Народной Республике, включающие определение потребностей населения в муниципальных услугах; текущее и перспективное прогнозирование потребностей населения в муниципальных услугах; создание корпоративных информационных систем органов местного самоуправления на основе порталных технологий.

Сформирована маркетинговая информационно-коммуникационная система обеспечения муниципальных услуг в физической форме и онлайн-идентификации физических и юридических лиц.

Разработана социо-техничко-технологическая концепция маркетинговой информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг и обоснован механизм её внедрения в сфере предоставления муниципальных услуг.

Ключевые слова: маркетинг, муниципальная услуга, маркетинговая информационно-коммуникационная система, механизм внедрения системы, концепция, электронное правительство.

ANNOTATION

Goncharova T.V. Formation of a marketing information and communication system for the provision of municipal services. – As a manuscript.

The thesis for the degree of candidate of economical sciences, specialty 08.00.05 Economy and management of a national economy. – State establishment of higher professional education «Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhayilo Tugan-Baranovsky», Donetsk People's Republic, 2017.

In the thesis scientific approaches and methods of research of scientific problems of modernization of the marketing information and communication system of providing municipal services are considered. The state of regulatory support for the provision of municipal services in the Donetsk People's Republic has been analyzed, which has made it possible to improve the ethology of the conceptual apparatus and to determine the directions for the development of the model of modern information support for the activities of local self-government. A marketing information and communication system for providing municipal services in physical form and on-line identification of individuals and legal entities is defined.

A technical and social-technological concept for the proposed system was developed. The mechanism of the introduction of the marketing information and communication system for the provision of municipal services is justified.

Keywords: marketing, municipal service, marketing information and communication system, system implementation mechanism, concept, e-government.

Подписано к печати 20.12.2017 г.
Формат 60x84x1/16. Усл. печ. л. 1,4.
Печать лазерная. Заказ № 24-03. Тираж 100 экз.

Отпечатано ФЛП Кириенко С.Г.
Свидетельство о государственной регистрации физического
лица-предпринимателя № 40160 серия АА02 от 05.12.2014 г.
ДНР, 83014, г. Донецк, пр. Дзержинского, 55/105.
Тел.: (050) 524-50-36, e-mail: ksg11@ukr.net